事例No.	1663
公表年度	R4
団体の属性	一般市
団体名	群馬県桐生市

事例区分	公営企業

タグ	・（公営企業）水道事業 ・（行政改革）業務の効率化 ・公共施設活用

事例種類	包括委託

事例内容・タイトル

窓口業務の包括的民間委託

出典

公営企業の持続可能な経営の確保に向けた先進・優良事例集

【群馬県桐生市】
窓口業務の包括的民間委託

包括委託 **水道事業**

群馬県桐生市水道局総務課

● 取組の概要

個別に委託していた業務をまとめ、包括的に複数年委託することで、経営の効率化を図った。

◆総事業費　包括的民間委託料　907,434千円（3年間）

◆背景

- 水道事業を取り巻く環境においては、給水人口の減少による給水収益の減少、職員減少による技術職員の不足や技術力の低下、老朽化に伴う更新需要の増加等の課題が加速し、従来通りの事業運営では持続的な事業の執行が困難になりつつあった。
- 執行体制の確保や経営改善により良好な事業運営を継続するための1方策として、包括的民間委託について検討することとした。

◆具体的内容

- 民間事業者の創意工夫と技術力（ノウハウ）により業務の質的向上を図り、お客さまサービスの向上に努めるとともに、持続的・効率的な水道事業の運営に資する方策として、個別に委託していた業務をまとめて、包括的に複数年間（3年間）の委託を行った。
- 業者選定には、公募型プロポーザル方式を採用し、企画提案による付加価値などの非価格要素とともに提示された参考見積価格を総合的に評価した。

◆効果

- 時間外通報について、第一連絡先を委託事業者にすることで、職員の負担軽減が図れた。
- 各業務間の連携処理や、契約・出納業務等が削減され、事務処理の効率化が図れた（費用対効果や経費削減については今後検証予定）。

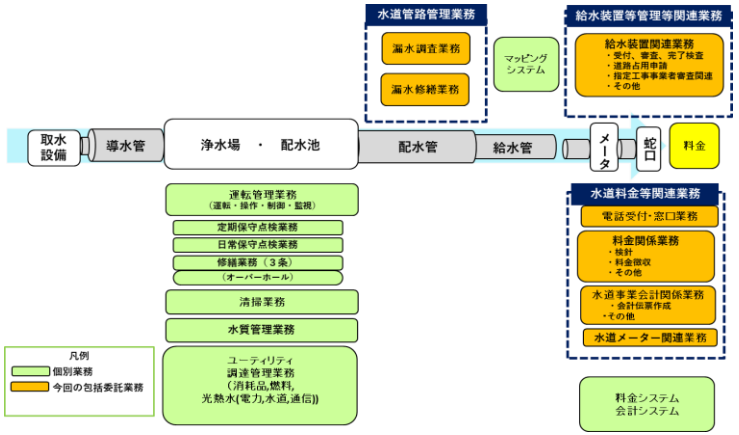
● 取組のポイント

- 個別委託していた検針・料金業務委託、給水業務委託、漏水調査・修繕業務等を包括委託として一本化し、桐生市水道事業窓口業務包括委託として3社による共同企業体と契約を行った。
- 漏水調査から漏水修繕までの一連の業務を任せ、共同企業体の各構成員同士が強固な連携体制を構築することにより効率的な修繕体制を確保した。
- 災害等発生時の対応について、緊急時にも迅速かつ円滑に応急復旧活動が遂行できるよう、共同企業体の各構成員と災害協定を締結した。

● 公営企業情報

- 行政区域内人口　106,230人（令和4年1月1日時点）
- 行政区域内面積　274.45km²（令和4年1月1日時点）
- 給水人口　105,394人（令和3年度決算）

委託範囲のイメージ



● 取組のスケジュール

- 令和元年度に官民連携形態の検討を開始し、令和2年度に実施要領書等の内容の精査を行った。
- 令和3年度に公募型プロポーザルで業者を選定し、同年1月に契約締結。令和4年4月より運用開始。

● 今後の展望

- 費用対効果や技術継承について、業務開始後の履行状況を精査し、実施効果が得られるように検証を行う。
- 職員による日々のモニタリング及び業務評価を行うことにより、効果的な委託とする。